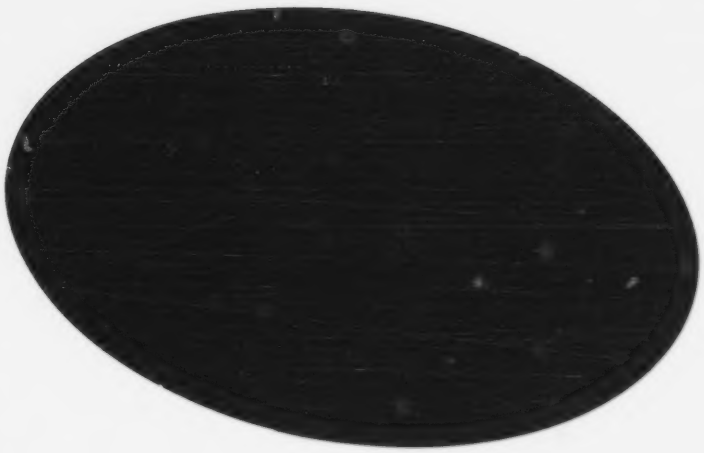
Commission
de la fonction publique

Québec



Commission
de la fonction publique

Déclaration de services aux citoyens

Décembre 2007

Le contenu de cette publication a été rédigé par le personnel de la Commission de la fonction publique.

Ce document est disponible dans le site Internet de la Commission de la fonction publique à l'adresse suivante : www.cfp.gouv.qc.ca.

La reproduction et la traduction sont autorisées à condition que la source soit indiquée.

Les informations contenues dans ce document sont présentées à titre indicatif et n'ont pas de valeur juridique.

Dépôt légal - 2007
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 978-2-550-52079-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-52080-1 (version PDF)

© Gouvernement du Québec, 2007

NOTRE MISSION

Assurer, au nom de l'Assemblée nationale, l'égalité d'accès de tous les citoyens à la fonction publique, la compétence des personnes recrutées et promues ainsi que l'impartialité et l'équité des décisions prises en matière de gestion des ressources humaines.

NOTRE VISION

Être reconnue par notre clientèle comme un interlocuteur important et incontournable dans la gestion des ressources humaines.

NOTRE CLIENTÈLE

Comme organisme de surveillance :

- les citoyens;
- les fonctionnaires;
- le Conseil du trésor;
- l'Assemblée nationale.

Pour la fonction conseil et pour la certification des moyens d'évaluation :

- le Conseil du trésor et sa présidente.

Comme tribunal administratif :

- les fonctionnaires;
- l'Association des procureurs aux poursuites criminelles et pénales;
- les ministères et les organismes dont le personnel est nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique;
- les membres et les dirigeants d'organismes;
- les personnes qui ont un droit de retour dans la fonction publique.

NOS PRINCIPAUX SERVICES

1. **Comme organisme de surveillance**

   a) vérifier le caractère impartial et équitable des décisions prises qui affectent les fonctionnaires;

   b) vérifier l'observation de la loi et de ses règlements relativement au système de recrutement et de promotion des fonctionnaires.

Pour ce faire, nous procédons aux vérifications, aux études et aux enquêtes jugées nécessaires. Nous formulons des recommandations aux autorités compétentes et nous pouvons faire rapport à l'Assemblée nationale si cela est jugé utile.

2. Comme tribunal administratif

a) entendre notamment :

- les appels des fonctionnaires non régis par une convention collective, et qui concernent leurs conditions de travail ou les mesures administratives et disciplinaires qui ont été prises à leur endroit;
- les avis de mésentente concernant l'interprétation ou l'application de l'entente relative aux conditions de travail des procureurs aux poursuites criminelles et pénales;
- les recours relatifs au harcèlement psychologique des salariés, nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique et qui ne sont pas régis par une convention collective, ainsi que ceux des administrateurs d'État, des membres et des dirigeants d'organismes du gouvernement;
- les appels des fonctionnaires quant à la procédure utilisée pour l'admission ou l'évaluation des candidats lors d'un concours de promotion ou lors de la constitution d'une réserve de candidatures à la promotion;
- les appels de certaines personnes qui ont un droit de retour dans la fonction publique.

b) offrir des séances d'échanges et d'information en matière de promotion ainsi qu'un service de médiation aux parties à la suite d'un recours.

3. Comme organisme consultatif auprès du Conseil du trésor, émettre des avis portant sur des modifications au cadre normatif en gestion des ressources humaines

4. Certifier qu'un moyen d'évaluation permet de constater impartialement la valeur des candidats lors d'un concours

La Commission offre également un service de renseignements pour répondre aux demandes de sa clientèle portant sur les éléments suivants :

- les règles et recours en matière de recrutement ou de promotion;
- les droits et recours des fonctionnaires non régis par une convention collective à l'égard :
  - de leurs conditions de travail,
  - des mesures administratives ou disciplinaires prises à leur endroit,
  - du harcèlement psychologique;
- les recours à la suite d'une décision, prise par un ministère ou un organisme, qui n'apparaît pas équitable ou impartiale.

Toutefois, afin de préserver notre neutralité, nous ne pouvons donner de conseils juridiques ou rédiger des procédures qui pourraient concerner un recours auprès de la Commission ou de tout autre tribunal.

NOS ENGAGEMENTS

Soucieux d'assurer l'accessibilité et la qualité de nos services, nous nous engageons à :

1. **Rendre nos services disponibles et accessibles**

   - Lorsque vous nous téléphonez ou que vous vous présentez à nos bureaux, nous vous dirigeons vers la personne habilitée à vous fournir le service attendu.
   - Lorsque nos bureaux sont fermés, vous pouvez laisser un message au service de messagerie vocale.
   - Vous pouvez communiquer avec nous par courriel en tout temps.
   - Nous nous faisons un devoir de répondre à nos messages le jour même ou le jour ouvrable suivant.
   - Notre site Internet fournit en permanence des renseignements sur notre mandat et nos services.
   - Toute personne handicapée peut, si elle le demande, bénéficier de mesures d'adaptation à nos services et à nos documents.

2. **Être respectueux et courtois dans nos communications avec vous, tout en étant à votre écoute**

3. **Communiquer avec vous en des termes simples, clairs et exacts**

4. **Traiter vos demandes avec impartialité et équité**

   - Nous vous assurons d'être neutre et objectif dans le traitement des situations portées à notre attention.
   - Nous traitons votre dossier dans le respect de vos droits et de ceux des autres personnes concernées.
   - Nous assurons la confidentialité de vos renseignements personnels, en conformité avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

5. Vous fournir des services efficaces, diligents et de qualité

- Lorsque vous formulez une demande de renseignements, nous la confions à l'un de nos spécialistes qui répond immédiatement à votre appel ou qui entre en communication avec vous au plus tard le jour ouvrable suivant. Une réponse complète vous sera fournie dans les cinq jours ouvrables suivant votre demande de renseignements.

- À la suite d'une demande d'enquête écrite, nous vous expédions un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

  La personne désignée pour le traitement de votre dossier vous téléphone dans les dix jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

  La nature et la complexité de chaque dossier d'enquête diffèrent. Nous visons à vous transmettre les résultats écrits de l'enquête dans les deux mois suivant la réception de votre demande. Toutefois, si pour des raisons de complexité ce délai ne peut être respecté, nous vous en informerons le plus rapidement possible en vous précisant le nouveau délai de réponse. Il en va de même pour toute autre prolongation.

AIDEZ-NOUS À BIEN VOUS SERVIR

Votre contribution au traitement de votre dossier est nécessaire pour nous aider à respecter nos engagements.

Ainsi, nous nous attendons à ce que vous :

- fournissiez un dossier complet et fiable;
- fournissiez les documents demandés dans les meilleurs délais;
- fournissiez vos coordonnées pour nous permettre de vous joindre rapidement durant les heures de travail; il est important que vous nous informiez de tout changement;
- soyez disponible pour collaborer au traitement de votre dossier.

En ce qui concerne une demande d'enquête, bien qu'il n'y ait pas de délai maximal pour déposer une demande, nous vous invitons à le faire rapidement afin d'augmenter les possibilités d'obtenir des correctifs.

LE SUIVI DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nous rendons compte de nos engagements dans notre rapport annuel et procédons, lorsque requis, aux ajustements nécessaires.

VOS COMMENTAIRES OU PLAINTES SUR LES SERVICES RENDUS

Si vous estimez que nos engagements n'ont pas été respectés et que vous êtes insatisfait de nos services, vous pouvez formuler un commentaire ou déposer une plainte, ce qui nous permettra d'améliorer les services que vous êtes en droit de recevoir.

Nous vous invitons à vous adresser à la personne responsable des plaintes sur les services rendus par le personnel de la Commission. Cette personne communiquera avec vous :

a) au plus tard le jour ouvrable suivant la réception d'une plainte verbale;

b) dans les dix jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite. Dans ce cas, un accusé de réception vous sera transmis dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Elle vous fera connaître les suites qu'elle entend donner à votre plainte dans les vingt jours ouvrables suivant sa réception. Si elle ne peut respecter ce délai, les motifs du retard vous seront expliqués et une nouvelle échéance sera fixée.

Le fait d'être insatisfait des conclusions d'une enquête ou de la décision d'un commissaire dans votre dossier d'appel ne constitue pas un motif de plainte. Vous pouvez, dans ce dernier cas, adresser à la Commission une demande de révision de la décision rendue, en vertu de l'article 123 de la Loi sur la fonction publique.

POUR NOUS JOINDRE

Nos bureaux sont situés au :
800, place D'Youville, 7e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Heures d'ouverture des bureaux :
Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h, et de 13 h à 16 h 30.

Nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Téléphone :
- Région de Québec : 418 643-1425
- Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 432-0432

Une messagerie vocale est en fonction en dehors des heures d'ouverture.

Télécopieur : 418 643-7264
Courriel : cfp@cfp.gouv.qc.ca
Site Internet : www.cfp.gouv.qc.ca

Commission de la fonction publique

Québec